

*- JASA - PENCANTIKAN  
Kertas - 1/2*

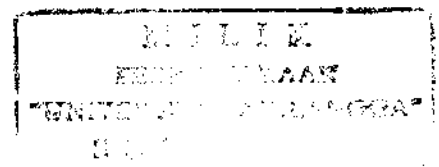
**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN KONSUMEN  
TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT JASA LEMBAGA  
BIMBINGAN BELAJAR TECHNOS SURABAYA**

**S K R I P S I**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



*CK  
B. 132/78  
Mar  
a*



**Diajukan oleh :**

**MASKUNAINAH**

**No. Pokok : 049113632**

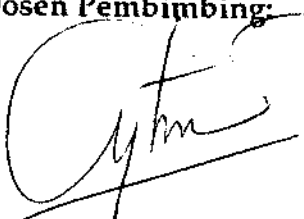
**K E P A D A  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A  
1998**

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN  
KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT JASA  
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR TECHNOS SURABAYA**

Oleh:  
MASKUNAINAH (049113632)

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing:



( Drs. Ec. Salam Prajitno )

Surabaya, 28 - 8 - 1998

Ketua Jurusan



( Dr. Amiruddin Umar, SE. )

Surabaya, 28 - 8 - 1998

## ABSTRAKSI

Bagi perusahaan jasa memberikan pelayanan yang berkualitas dianggap suatu hal yang tepat untuk berhasil dan bertahan pada situasi persaingan yang sangat ketat seperti saat ini, karena begitu banyak perusahaan yang menawarkan jasa yang sejenis pada konsumen. Kini konsumen menjadi lebih selektif dalam menentukan produk atau jasa yang akan dikonsumsi dan tentu saja akan jatuh pada produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhannya.

Pendidikan sangat diperlukan didalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dengan berbagai cara pemerintah menggalakkan program pendidikan. Pada saat ini selain pendidikan dapat diperoleh melalui jalur formal juga dapat melalui jalur non formal. Lembaga Bimbingan Belajar ( LBB ) sebagai jalur pendidikan non formal mulai banyak diminati masyarakat. Besarnya minat masyarakat mengikuti Bimbingan belajar menyebabkan munculnya LBB-LBB baru dan persainganpun tidak dapat dihindarkan. LBB Technos Surabaya dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memberikan kepuasan konsumen. Karena mendengarkan konsumen merupakan syarat mutlak dalam usaha meningkatkan kemampuan memberi pelayanan yang memuaskan konsumen secara konsisten, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan (persepsi konsumen) telah sesuai dengan pelayanan yang diharapkan (harapan konsumen).

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada peserta kursus LBB Technos Surabaya. Dalam penelitian ini setiap responden mengisi data berpasangan ( persepsi dan harapan konsumen ). Untuk mengetahui perbedaan persepsi dan harapan konsumen diuji dengan Tes Ranking-Bertanda Wilcoxon untuk data berpasangan dengan program *SPSS for windows*.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara total ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan LBB Technos Surabaya dengan pelayanan yang diharapkan konsumen atau konsumen merasa puas. Meski secara total konsumen merasa puas tetapi ada tiga atribut yang belum sesuai dengan harapan konsumen yaitu, sikap tanggap pengajar untuk membantu peserta kursus yang mengalami kesulitan belajar, pemberian saran belajar yang tepat, waktu luang untuk berdiskusi antara pengajar dan peserta kursus. Terhadap atribut yang belum memenuhi harapan konsumen peneliti

berusaha memberi saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi LBB Technos Surabaya dalam memperbaiki pelayanannya.